

Regulamin rozpatrywania reklamacji kierowanych do Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. (dalej: Regulamin)

Obowiązuje od dnia 10 października 2015 r.

Artykuł 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania Reklamacji oraz innych kierowanych do Noble Funds Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A. w zakresie usług świadczonych przez Towarzystwo.
2. Proces rozpatrywania Reklamacji kierowanych do Towarzystwa cechuje rzetelność, wnikliwość, obiektywizm, niezależność oraz poszanowanie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- 2a. Towarzystwo dochodząc swoich roszczeń, w szczególności prowadząc działania wobec Klientów, działa profesjonalnie i dba o reputację Towarzystwa.
3. Towarzystwo rozpatruje Reklamacje oraz odpowiada na wszelkiego rodzaju Uwagi zgłoszone przez Klientów w sposób i w terminach określonych w niniejszym Regulaminie, o ile łączący Klienta z Towarzystwem stosunek prawny nie stanowi inaczej.
- 3a. Towarzystwo dąży do polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi Klientami.
4. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) **Agencje Transferowym** - rozumie się przez to podmiot lub podmioty, które w imieniu Funduszu prowadzą rejestr uczestników oraz wykonują inne czynności związane z rozliczeniami z uczestnikami z tytułu zbywania i odkupywania jednostek uczestnictwa, a także obsługą rejestru uczestników, subrejstru uczestników, rejestrów oraz subrejestrów na zlecenie Funduszu lub Towarzystwa, lub Towarzystwo w zakresie w jakim prowadzi rejestr uczestników;
 - 2) **Dystrybutorach** - rozumie się przez to podmioty uprawnione na podstawie umowy z Funduszem lub Towarzystwem do występowania w imieniu Funduszu w zakresie przyjmowania zleceń zbywania i odkupywania przez Fundusz jednostek uczestnictwa oraz odbierania od uczestnika innych oświadczeń związanych z uczestnictwem w Funduszu;
 - 3) **KNF** - rozumie się przez to Komisję Nadzoru Finansowego;
 - 4) **Kliencie** - rozumie się przez to każdy podmiot składający Reklamację, korzystający lub zamierzających korzystać z usług świadczonych przez Towarzystwo;
 - 5) **Przesyłce pocztowej** - rozumie się przez to przesyłkę pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;
 - 6) **Reklamacji** - rozumie się przez to wystąpienie skierowane do Towarzystwa lub Funduszu przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo;
 - 7) **Rzeczniku** - rozumie się przez to Rzecznika Finansowego, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, do którego Klienci będący osobami fizycznymi mogą składać wnioski w zakresie rozpatrywania Reklamacji;
 - 8) (skreślony)
 - 9) **Usługa Noble Funds Online**- usługa Towarzystwa umożliwiająca użytkownikowi zalogowanemu za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego (tj. informatycznej platformy internetowej dostępnej po zalogowaniu na stronie internetowej Towarzystwa lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej, umożliwiająca użytkownikom tej platformy) uzyskiwanie informacji o bieżącej wartości inwestycji w Fundusze lub o transakcjach w Funduszu oraz umożliwiająca składanie zleceń lub dyspozycji, świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 poz. 1422.), po zawarciu odpowiedniej umowy;
 - 10) **Towarzystwie** - rozumie się przez to Noble Funds Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.;
 - 11) **Trwałym nośniku informacji** - rozumie się przez to trwałe nośnik w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Artykuł 2 Sposoby złożenia Reklamacji

1. Klient składa Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistniałych okolicznościach budzących jego zastrzeżenia. W celu prawidłowego rozpatrzenia danej Reklamacji powinna ona zawierać dane identyfikujące osobę ją składającą, w tym w szczególności dane kontaktowe, a także jej przedmiot i żądanie.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w języku polskim.
3. Reklamacja może zostać złożona:

- 1) w zakresie funduszy inwestycyjnych otwartych i specjalistycznych funduszy inwestycyjnych otwartych, w dowolnej formie, w tym:

- a) w siedzibie Agenta Transferowego, któremu Towarzystwo zleciło rozpatrywanie części Reklamacji:

- a. w formie pisemnej - osobiście, przez pełnomocnika lub za pośrednictwem pościa do protokołu podczas wizyty w punkcie obsługi klienta;
- b. Przesyłką pocztową na adres punktu obsługi klienta:

*ProService Agent Transferowy Sp. z o.o.,
ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja”;*

- c. ustnie za pośrednictwem telefonu: 801 080 770 lub (+48 22) 588 18 79 (Infolinia Towarzystwa czynna w dni powszednie w godzinach 9-17);
- d. ustnie do protokołu podczas wizyty w punkcie obsługi klienta;
- e. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@noblefunds.pl;
- f. za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego (Usługa Noble Funds Online).

- b) w siedzibie Towarzystwa:

- a. w formie pisemnej - osobiście, przez pełnomocnika lub za pośrednictwem pościa w Punkcie Obsługi Klienta Centrala;
- b. Przesyłką pocztową na adres punktu obsługi klienta:

*Noble Funds TFI S.A.,
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja”;*

- c. ustnie za pośrednictwem telefonu: 801 080 770 lub (+48 22) 588 18 79 (Infolinia Towarzystwa czynna w dni powszednie w godzinach 9-17);
- d. ustnie do protokołu podczas wizyty w punkcie obsługi klienta;
- e. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@noblefunds.pl;
- f. za pośrednictwem Serwisu transakcyjnego (Usługa Noble Funds Online).

- c) u Dystrybutorów:

- a. w formie pisemnej - osobiście lub przez pełnomocnika;
- b. Przesyłką pocztową;
- c. ustnie za pośrednictwem telefonu;
- d. za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Dane kontaktowe Dystrybutorów znajdują się na stronie www.noblefunds.pl lub na stronach internetowych odpowiednich Dystrybutorów.

Informacje dotyczące trybu rozpatrywania Reklamacji, w tym możliwych sposobów ich składania, terminów udzielania odpowiedzi na Reklamacje przez Dystrybutorów są określone i udostępniane przez Dystrybutorów.

2) w zakresie funduszy inwestycyjnych zamkniętych, w dowolnej formie, w tym:

a) w siedzibie Towarzystwa:

- a. w formie pisemnej - osobiście, przez pełnomocnika lub za pośrednictwem posłańca w Punkcie Obsługi Klienta Centrala;
- b. Przesyłką pocztową na adres punktu obsługi klienta:

*Noble Funds TFI S.A.,
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja”;*

- c. ustnie za pośrednictwem telefonu: (+48 22) 427 46 75;
- d. ustnie do protokołu podczas wizyty w Punkcie Obsługi Klienta Centrala;
- e. za pośrednictwem poczty elektronicznej: reklamacje@noblefunds.pl.

3) w zakresie usługi zarządzania portfelami, w skład których wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych oraz usługi doradztwa inwestycyjnego

- a) w formie pisemnej - osobiście, przez pełnomocnika lub za pośrednictwem posłańca do Zarządu Towarzystwa, w siedzibie Towarzystwa;
- b) Przesyłką pocztową adres Towarzystwa:

*Noble Funds TFI S.A.,
ul. Przyokopowa 33, 01-208 Warszawa
z dopiskiem „reklamacja - do zarządu”;*

- c) za pośrednictwem poczty elektronicznej: reklamacje@noblefunds.pl;
- d) ustnie za pośrednictwem telefonu: (+48 22) 427 46 75;
- e) ustnie do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa.

4. Złożenie Reklamacji, w zakresie działalności wskazanej ust. 3 pkt 1, u Dystrybutora lub Agenta Transferowego jest równoznaczne ze złożeniem jej w siedzibie Towarzystwa.
5. Bieg terminu postępowania reklamacyjnego rozpoczyna się w dniu przyjęcia Reklamacji, niezależnie od podmiotu przyjmującego zgłoszenie (Towarzystwo, Agent transferowy, Dystrybutor).
- 5a. Z reklamacji złożonej w formie ustnej osoba przyjmująca reklamację sporządza protokół/notatkę.
6. Klient ma prawo otrzymać na żądanie potwierdzenie zgłoszenia reklamacji w każdym momencie postępowania reklamacyjnego. Forma potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia ustalana jest indywidualnie z Klientem. W przypadku braku określenia przez Klienta formy potwierdzenia, jest wysyłane potwierdzenie pisemne listem zwykłym.

Artykuł 3

Przyjęcie Reklamacji i podjęcie czynności zmierzających do jej wyjaśnienia

1. Osobą odpowiedzialną za koordynację rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na Reklamacje, a także za kontrolowanie prawidłowości działania jednostek organizacyjnych Towarzystwa przy rozpatrywaniu Reklamacji jest Inspektor Nadzoru, chyba że Reklamacja dotyczy działania Inspektora Nadzoru, wówczas osobą odpowiedzialną za rozpatrzenie Reklamacji jest Prezes Zarządu.
2. Inspektor Nadzoru może zwrócić się do właściwej merytorycznie jednostki organizacyjnej Towarzystwa lub podmiotu zewnętrznego z prośbą o podjęcie czynności zmierzających do jej rozpatrzenia. W przypadku wyznaczenia przez Inspektora Nadzoru innej jednostki organizacyjnej lub podmiotu zewnętrznego jako odpowiedzialnej za rozpatrzenie Reklamacji, przełożony tej jednostki lub inna osoba przez niego upoważniona zobowiązana jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu rozpatrzenie Reklamacji.
3. Pracownik Towarzystwa nie powinien być zaangażowany w rozpatrywanie Reklamacji, które dotyczą jego osoby i jego najbliższych.

Artykuł 4 Zasady udzielania odpowiedzi na Reklamacje

1. Odpowiedz na Reklamacje powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed upływem w/w terminu.
2. W przypadku szczególnie skomplikowanych wyjaśnień uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w pkt 1, Towarzystw, Agent Transferowy lub Dystrybutor:
 - 1) wyjaśnia przyczyny opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin udzielenia rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
3. Odpowiedzi na Reklamacje udziela się w formie papierowej. Dopuszcza się możliwość udzielenia odpowiedzi na Reklamację za pomocą innego Trwałego nośnika informacji.
4. Na wniosek Klienta odpowiedź, o której mowa w pkt 3, może zostać dostarczona za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod warunkiem, że Klient posiada zarejestrowany w Towarzystwie adres poczty elektronicznej, a odpowiedź zostanie wysłana na ten adres.
5. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną niedotrzymanie terminów określonych w ust. 1 i 2 Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
6. W przypadku uznania roszczenia finansowego Klienta, odpowiedź na Reklamację zostaje udzielona wyłącznie w formie pisemnej.
7. Pismo odpowiadające na Reklamację powinno zostać sporządzone przy użyciu czcionki co najmniej w rozmiarze 10, a na uzasadnione żądanie Klienta - przy użyciu dużej czcionki tzw. largeprint.
8. Odpowiedź na Reklamację skierowaną do Towarzystwa powinna zawierać, w szczególności:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) wskazanie osoby lub osób mogących udzielić dalszych wyjaśnień w danej sprawie na żądanie Klienta, w przypadku gdy jest to inna osoba niż wskazana w pkt. 3;
 - 5) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wola Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
9. W przypadku nie uwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta treść odpowiedzi zawiera pouczenie o możliwości:
 - 1) i sposobie ewentualnego odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - 3) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Artykuł 5
Odwołanie od Reklamacji

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się od stanowiska Towarzystwa w sprawie danej Reklamacji.
2. Do rozpoznawania odwołań Klientów postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.

Artykuł 6
(skreślony)

Artykuł 6a
Działania zaradcze

1. Towarzystwo monitoruje skalę, rodzaj i specyfikę wpływających Reklamacji i w miarę możliwości podejmuje odpowiednie działania zaradcze zmierzające do ograniczenia sytuacji powodujących ich występowanie w przyszłości.

Artykuł 7
Ewidencjonowanie i archiwizowanie

1. Inspektor Nadzoru prowadzi rejestr Reklamacji.
2. Dokumenty związane z procesem rozpatrywania Reklamacji są archiwizowane przez okres wymagany właściwymi przepisami prawa.

Artykuł 8
Dostępność Regulaminu, przekazywanie informacji.

1. Niniejszy Regulamin publikowany jest na stronie internetowej Towarzystwa www.noblefunds.pl.
2. Towarzystwo, na żądanie Klienta, przekaze mu informacje zawierającą wskazanie:
 - 1) form składania Reklamacji;
 - 2) miejsc składania Reklamacji;
 - 3) terminu udzielenia odpowiedzi na Reklamację;
 - 4) sposobu powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.

Artykuł 9
Postanowienia końcowe

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Niezależnie od postanowień Regulaminu Klient zachowuje prawo wystąpienia z powództwem dotyczącym Reklamacji do sądu powszechnego, stosownie do obowiązujących przepisów prawa.
3. Klient może również wystąpić z wnioskiem dotyczącym Reklamacji do Rzecznika Finansowego.
4. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Towarzystwa.